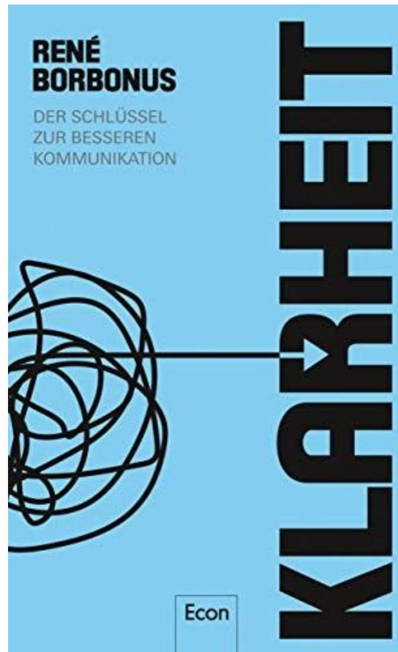
BlinkistDE

Klarheit

Der Schlüssel zur besseren Kommunikation

Von René Borbonus



Buch (Komplettfassung)

Worum geht's

Schon immer war es eine große Herausforderung, Dinge präzise und verständlich auszudrücken. Angesichts der ausufernden Informationsflut wird das sogar immer wichtiger. In Klarheit (2015) geht es darum, wie dieses Einfache, was schwer zu machen ist, gelingen kann – in Medien und sozialen Netzwerken, aber auch im Alltag: Wie können wir unsere tägliche Kommunikation klarer gestalten?

Wer diese Blinks lesen sollte

Alle, die im wuchernden Informationsdschungel nicht mehr durchblicken
Facebook-Junkies und Smartphone-Süchtige
Jeder, der klarer kommunizieren möchte

Wer das Buch geschrieben hat

René Borbonus ist studierter Geisteswissenschaftler und arbeitet heute als Rhetorik-Coach, Vortragsredner und Autor. In seinem Buch Respekt schrieb er darüber, wie man sich Ansehen bei Freund und Feind verschafft.

VISIT…

LANZAROTE Caliente.com

Was drin ist für dich: Lernen, wie du im Informationsdschungel den Durchblick behältst und selbst klarer kommunizierst.

Neue Online-Medien und die sozialen Netzwerke haben die allgemeine Informationsflut derart anschwellen lassen, dass wir täglich in einem Ozean von Nachrichten versinken. All die Berichte, Argumente, Gegenargumente, Anschuldigungen, Vermutungen, Halbwahrheiten, Verschwörungstheorien und Gerüchte können wir kaum noch einordnen. Wir nehmen uns meist nicht einmal Zeit, zu verstehen, was da alles auf uns einprasselt. Übrig bleibt eine diffuse Unklarheit.

Diese Blinks zeigen dir, wie du in unserer vom Überfluss an Informationen getrübten Welt den Durchblick behalten kannst. Du lernst, Informationen klarer wahrzunehmen und einzuordnen. Außerdem bekommst du ein paar Tools an die Hand, die dir helfen, deine Kommunikation präzise und klar zu gestalten.

Außerdem erfährst du,

warum Politiker sich gerne unklar ausdrücken,
was Pseudoklarheit und Schwarmdummheit sind, und
was der Fußballer Zlatan Ibrahimović mit Fischen zu tun hat.

Die heutige Fülle von Informationen bietet die Chance, Fakten zu überprüfen und Dinge klar zu erkennen.

Täglich werden wir auf verschiedensten Kanälen mit Informationen überschüttet. Aus allen möglichen Medien und sozialen Netzwerken prasselt es auf uns ein. Dabei fällt es immer schwerer, aus der ununterbrochenen Flut die für uns relevanten Nachrichten herauszufiltern. Manch einer sehnt sich nach früheren Zeiten mit überschaubaren Informationen und klaren Aussagen.

Doch so einfach ist es nicht. Waren Informationen früher vermeintlich klarer formuliert, so waren sie deshalb keineswegs wahrer. 1986 etwa, noch vor dem modernen Informationszeitalter, plakatierte der damalige Arbeitsminister Norbert Blüm von der CDU: „Die Rente ist sicher!“ Diese schnörkellose Aussage war klar und vermittelte eine beruhigende Sicherheit. Aber war sie auch wahr? Keiner wusste es, denn niemand hatte die notwendigen Informationen, Blüms Aussage zu überprüfen und sie ernsthaft anzuzweifeln.

Heute ist das Verhältnis von Klarheit und Wahrheit auf eine andere Weise verworren. Politiker, die sich klar äußern, machen sich damit angreifbar. Einer Aussage wie der Blüms würden heutzutage Millionen Menschen in den sozialen Netzwerken umgehend widersprechen. Die vielen darauf folgenden Diskussionen, Zweifel und Argumente würden wiederum die Klarheit verwischen.

Die meisten Politiker vermeiden deshalb klare Aussagen oder sagen im Zweifel gar nichts mehr, so z.B. auch Angela Merkel. Ihre einzige klare Aussage im Kanzlerduell 2013 war: „Die Maut kommt nicht.“ Schließlich kam sie doch.

Trotzdem haben wir heute viel mehr Möglichkeiten, Fakten zu prüfen und damit Klarheit zu schaffen. So ist es mittlerweile, anders als zu Blüms Zeiten, nicht mehr so einfach, Dinge unwidersprochen zu behaupten. Die Formulierung „saubere Kohle“ z.B. verharmlost die Umweltrisiken durch Kohleverbrennung und sorgt gezielt für Unklarheit. Jeder hat aber die Möglichkeit, dies zu erkennen und zu kommunizieren.

Informationen müssen reflektiert werden.

Ob im Bus oder im Zug, im Café oder im Pausenraum – überall zeigt sich das gleiche Bild: Die meisten Menschen starren auf ihr Smartphone. Nicht alle aber daddeln dabei herum – viele haben den Anspruch, sich zu informieren, und konsumieren ununterbrochen News, Blogs, Podcasts und Kurznachrichten. Doch die wenigsten nehmen sich die Zeit, darüber nachzudenken, was sie da eigentlich konsumieren.

Genau das ist ein ziemlich großes Problem. Denn ohne Reflexion sind all die vielen Informationen, die wir aufnehmen, nicht viel wert. Der Mensch ist keine Maschine und der Prozess der Informationsaufnahme kompliziert. So muss unser Gehirn jeglichen Input filtern und sortieren. Lassen wir ihm keinen Raum dafür, ist nicht nur die aufgenommene Information wertlos, sondern wir verlieren auch nach und nach die Fähigkeit, zu filtern und zu sortieren.

Deshalb ist es nicht sinnvoll, jede noch so kleine zeitliche Lücke mit neuen Informationen aufzufüllen. Wir sollten uns stattdessen auf ein gesundes Maß beschränken und uns Zeit nehmen, über das Aufgenommene nachzudenken. Wenn wir uns auf weniger, dafür aber gut recherchierte Informationen konzentrieren, sehen wir die Dinge klarer.

Denken wir jedoch nicht über die aufgenommenen Informationen nach, greifen wir intuitiv auf simple Erklärungen für die Umstände der Welt zurück. Dies verleitet uns zum Denken in gewohnten Mustern und ist oftmals nicht von Vernunft geleitet, sondern angeschürt von unterschwelligen Ängsten, die wir in uns tragen. Getrieben von diesen Ängsten – die wir nicht hinterfragen, da wir nicht nachdenken – bedienen wir uns Ressentiments und verfallen in Stereotype, deren Folge die Pseudoklarheit ist.

Mit dieser Pseudoklarheit ködern etwa Rechtspopulisten ihre Anhänger. Ein besonders erschreckendes Beispiel dafür ist die antisemitische Stimmungsmache von nationalistischen Parteien in Ungarn. So wurden 2013 Erstsemester-Namenslisten an einer Budapester Universität von rechtsextremen Kommilitonen mit Zusätzen wie „Hakennase“ oder „hässlicher Judenkopf“ versehen, um klare Feindbilder zu schaffen.

Klarheit zu erlangen ist ein bewusster Prozess.

Der letzte Blink hat uns gezeigt, wie wichtig es ist, aus stereotypen Denkmustern auszubrechen. Wie kann man aber den ersten Schritt in diese Richtung bewältigen? Fange einfach damit an, Klischees abzulegen.

Zunächst einmal zur Begriffsklärung: Das Wort „Klischee“ stammt aus dem Französischen und kann als „Abklatsch“ übersetzt werden. Es findet seine Ursprünge in der Druckertechnik und entwickelte sich im Laufe der Zeit zu der heutigen bildlichen Bedeutung der „unschöpferischen Nachbildung“. Wer diese „Nachbildungen“ vermeiden will, muss Informationen bewusst aufnehmen, sie kritisch hinterfragen und im Kontext einordnen. Fachleute unterteilen diesen Prozess in die Phasen Sehen, Bewusstwerden, Erkennen und Verstehen.

Dies lässt sich am besten an einem einfachen Beispiel erklären: Irgendwann war jedem von uns mal unklar, warum manche Toilettenspülungen zwei Knöpfe haben. Zuerst sahen wir die beiden Knöpfe, dann wurden wir uns der unterschiedlichen Größe der zwei Knöpfe bewusst, schließlich erkannten wir, dass der große Spülknopf mehr, der kleine weniger Wasser fließen lässt, und verstanden, warum.

Klarheit ist also nicht auf einmal da, sondern entsteht erst auf den zweiten Blick, quasi in der Folge eines Gedankenprozesses. Dieser detaillierte Prozess läuft aber nicht von alleine ab – wir müssen ihn immer wieder bemühen. Tun wir es nicht, bleiben wir im Unklaren.

Es ist natürlich nicht so leicht, sich immer wieder gegen die falschen Überzeugungen durchzusetzen, die unsere ganze Gesellschaft geprägt haben. Deshalb ist es wichtig, die Bedingungen für den Prozess der Klarwerdung zu schaffen. Fang bei dir selbst an: Mache deine Mitmenschen auf Klischees und falsche Überzeugungen aufmerksam, revidiere auch mal deine eigenen Aussagen, sei stets offen für unterschiedliche Standpunkte, und halte dich zurück bei der vorschnellen Verurteilung anderer, wenn sie sich mal geirrt haben.

Für eine solche achtsame und differenzierte Kommunikation sind soziale Netzwerke nicht unbedingt die geeignete Plattform.

Soziale Netzwerke befördern die Schwarmdummheit.

Donald Trump bewegt sich in den sozialen Netzwerken wie ein Fisch im Wasser. Massenwirksam twittert er seine Meinung in die Welt und verlässt sich dabei darauf, dass die meisten Empfänger seiner Nachrichten die angeführten Fakten sowieso nicht prüfen. Informationen, die ihm nicht passen, bezeichnet er kurzerhand als Fake News.

Diese Fake News, meist bewusst gestreute Fehlinformationen, zeigen indes das große Problem der sozialen Netzwerke. Im September 2014 z.B. verbreitete sich über Facebook die Falschmeldung, das Netzwerk werde in Zukunft monatlich 2,99 Dollar Nutzungsgebühren erheben, was millionenfache Empörung hervorrief. Die Empörung befeuerte die Verbreitung der Fehlinformation. Denn was empört, wird geteilt, vielfach ohne zu überlegen, und bekommt so schnell eine große Reichweite. Die Reichweite verleiht der Nachricht Relevanz, und so erhalten Falschmeldungen eine enorme Wichtigkeit, einfach weil sie massenhaft mit Likes versehen und geteilt werden.

Diese kollektive Desinformation wird auch Schwarmdummheit genannt. Fatalerweise verlieren wir mittels einer an sich verheißungsvollen Technik die Fähigkeit, selbst zu denken. Genau dies müssen wir aber wieder lernen, um nicht der Schwarmdummheit zu verfallen.

Grundlage unserer Meinungsbildung sollte Expertenwissen sein und nicht summierte Spontaneität. Zwar sollten wir auch den Experten nicht vollkommen blind vertrauen, aber i.d.R. sind ihre Argumente glaubhaft, da Experten differenziert argumentieren. Sie betrachten Ansichten verschiedener Seiten und beziehen jene mit ein in ihre Ergebnisse. Wir können ihrem Wissen auch vertrauen, weil es meist durch Fakten belegt und überprüfbar ist. Ein Fakt wie etwa „Die Autoindustrie macht Millionengewinne“ lässt sich leicht veri- oder falsifizieren. So stellen sie ihre Aussagen auch in einen Kontext, z.B. indem der Experte noch den Zeitraum nennt, in dem die Autoindustrie Millionengewinne gemacht haben soll, erläutert, wie dies zustande kam, und erklärt, was diese Nachricht eigentlich für die Gesellschaft bedeutet.

Unsere Sprache schafft oft Unklarheit, mitunter sogar bewusst.

In ihrem 1999er-Hit MfG – mit freundlichen Grüßen sang die Band Die Fantastischen Vier komplett in Abkürzungen. Die zahlreichen Kürzel sind Teil der Alltagssprache. Doch nicht jeder weiß, wofür MfG, DVD, ABS und GmbH stehen. Ähnlich verhält es sich mit Fremdwörtern und Begriffen aus der Jugendsprache.

All diese Sprachtrends dienen deshalb nicht unbedingt der Klarheit. Welcher Erwachsene weiß schon, was gemeint ist, wenn Jugendliche von „Babo“ sprechen oder Wortneuschöpfungen wie „harte Chillung“ oder „Gönnung“ verwenden.

Auch Fremdwörter und Fachjargon verwirren oft: Wortungetüme wie „Credibility“ oder „Business-to-Business-to-Consumer-Wirtschaft“ sollen Kompetenz vorgaukeln, sind aber für viele einfach unverständlich. Um uns klar auszudrücken, sollten wir daher im Blick behalten, wie uns unsere Adressaten am besten verstehen.

Dies ist jedoch oft gar nicht gewollt. Manchmal ist es gerade das Ziel, eine klare Aussage zu vermeiden. Dafür gibt es eine Reihe von Tricks: Einer davon ist die Verwendung des Konjunktivs, der Möglichkeitsform. Der Konjunktiv schafft Unklarheit, indem er relativiert – etwas könnte geschehen oder wäre möglich. Mit dem Konjunktiv lässt sich prima der Anschein von Klarheit erwecken, ohne tatsächlich Klarheit zu schaffen. Oder sollte man sagen: es ließe sich prima der Anschein von Klarheit erwecken?

Auch unpersönliche Formulierungen dienen mitunter der Verschleierung. Wer „man“ statt „ich“ sagt oder das Passiv verwendet, will sich oft aus der Verantwortung ziehen. Beliebte unklaren Formulierungen sind außerdem Füllwörter wie „mal“ und „sozusagen“ sowie die Verwendung übermäßig vieler Substantive im Satz, z.B. „die Klärung des Sachverhalts im Bemühen auf Schadensersatz …“

Wir benutzen Sprache, um einander zu verstehen. Aber komplizierte und umständliche Formulierungen legen Steine in den Weg und verhindern Klarheit. Wie man seine eigene Kommunikation also glasklar gestalten kann, sehen wir im nächsten Blink.

Es gibt viele Möglichkeiten, Kommunikation klarer zu gestalten.

Als der schwedische Fußballstar Zlatan Ibrahimović einmal gefragt wurde, ob er ein Mensch oder ein Gott sei, antwortete er: „Zlatan ist auch nur ein Mensch. Genauso wie ein weißer Hai auch nur ein Fisch ist." Ein schönes Bild – Ibrahimović wäre wohl wirklich der weiße Hai unter den Fischen.

Und eine kluge Antwort. Besser ließe sich die Ambivalenz von Selbstbewusstsein und Erdung wohl kaum darstellen. Auch bei der Erläuterung komplizierter Sachverhalte aus der Wissenschaft ist eine bildhafte Sprache hilfreich. Ohne anschauliche Erklärungen wie etwa der Vorstellung, auf einem Lichtstrahl zu reisen, wäre Einsteins Relativitätstheorie kaum einem Laien zugänglich.

Neben sprachlichen Bildern gibt es viele Methoden, sich möglichst klar auszudrücken, so z.B. Schachtelsätze, unbekannte Wörter, Zahlenkolonnen und beschönigende Ausdrücke wie „Nullwachstum" zu vermeiden, oder sehr behutsam mit Ironie umzugehen, da nicht jeder sie versteht.

Wähle ebenso einen passenden Sprachton oder ein passendes Register. So ist es eigentlich recht unangebracht, die Zusammensetzung „moralischer Kollateralschaden" zu äußern, denn „Kollateralschaden" ist ein militärischer Begriff und hat per se nichts mit Moral zu tun. In diesem Zuge sollten spezifische Begriffe auch definiert oder erklärt werden: Nicht jeder weiß z.B., dass ein „Kollateralschaden" ein Schaden an einer unbeteiligten Person ist.

Klare Kommunikation braucht über dies hinaus auch eine klare Strukturierung, denn nur so können dir deine Zuhörer folgen. Willst du z.B. gegen etwas argumentieren, solltest du dein Argumentationsziel direkt zu Anfang deutlich machen. So gibst du dem Zuhörer oder Leser einen Ausblick auf das, was ihn erwartet.

Zu einer guten Argumentation gehören ebenso klar herausgearbeitete Argumente, eine wohldefinierte Schlussregel und eine deutlich ausgesprochene Schlussfolgerung. Dabei ist die Reihenfolge wichtig: erst die Argumente, dann die Folgerung, ganz im Sinne des Pyramidenprinzips: Die Spitze der Pyramide ist die Kernbotschaft. Darunter liegen die Argumente, die die Aussage stützen. Die Basis bilden Unterargumente, Beispiele und Zahlen – und ganz am Ende wird nochmal alles knackig zusammengefasst.

Mit diesen Hilfsmitteln machst du es deinem Gegenüber leicht, dir zu folgen, und vermeidest Unklarheit.

Auch eine bewusste Wahrnehmung trägt zu einer klaren Kommunikation bei.

Klare Kommunikation erfordert nicht nur eine klare Sprache. Auch die Empfänger einer Botschaft haben ihren Anteil daran.

Für viele Unklarheiten in der Kommunikation ist in der Tat unsere eigene Wahrnehmung verantwortlich: Wir nehmen Informationen in irgendeiner Form auf, z.B. durch Lesen oder Hören, interpretieren sie, versehen sie u.U. mit zusätzlichen Bedeutungen, ziehen aus ihnen Schlussfolgerungen und handeln schließlich danach.

Dieser etwas ungreifbare Prozess kann leicht an einem Beispiel erläutert werden: Dein Kind kommt nachts zu dir – ein Fakt, den du wahrnimmst. Diesen Fakt interpretierst du möglicherweise als Bedürfnis nach Nähe und nimmst dein Kind daraufhin in die Arme. Der Fakt könnte jedoch auch eine andere Bedeutung haben: Vielleicht hat dein Kind Angst vor Dunkelheit und möchte einfach nur, dass das Licht in seinem Zimmer an bleibt.

Fragen sind eine gute Möglichkeit, um unsere Wahrnehmung zu schärfen. Frag dein Kind also einfach, warum es zu dir gekommen ist – so kommt ihr beide schneller und unkomplizierter zum Ziel.

In Unterhaltungen mit Freunden, Verwandten und Kollegen gilt es zudem, immer respektvoll und aufgeschlossen zu bleiben. Anhand verschiedener Fragetechniken kannst du dir leicht Klarheit darüber verschaffen, was mit etwaigen missverständlichen Aussagen anderer gemeint ist.

Wenn etwa dein Freund sagt: „Mein Job ist so stressig“, kannst du erfragen, mit welcher Absicht er dir diese Information mitteilt. Möchte dein Freund die Sorge loswerden, dass sein beruflicher Stress die private Beziehung belasten könnte? Oder sucht er Unterstützung? Weiterhin kannst du dich nach Hintergründen erkundigen: „Welchen Stress meinst du?“ oder „Warum ist dein Job so stressig?“

Richtig verstehen können wir uns zudem nur, wenn wir mögliche Unterschiede in unseren Gesprächsstilen berücksichtigen. Gelingt das nicht, reden wir schnell aneinander vorbei. Bestes Beispiel dafür ist die Art, Kritik auszuüben. Was würdest du eher sagen: „Ich finde es mutig, dass du dieses T-Shirt ausgesucht hast“ oder „Das T-Shirt, das du mir geschenkt hast, gefällt mir nicht“? Mit beiden Aussagen muss dein Gegenüber umgehen können. Genauso solltest du dich auf andere einstellen.

Mit einer interessierten und bewussten Gesprächsführung kannst du viel erreichen.

In dem Kultfilm der Coen-Brüder The Big Lebowski fragt Officer Kohl einmal: „Habe ich mich klar genug ausgedrückt?“, worauf der Dude antwortet: „Tut mir leid, hab grad nicht zugehört.“ Diese Szene sagt alles: Wer Klarheit möchte, muss anderen zuhören und Interesse am Gespräch zeigen.

An diesem echten Interesse hapert es jedoch ziemlich oft. Hast du dich nicht auch schon dabei ertappt, dass du bei einem Wortwechsel nur darauf lauerst, deinem Gegenüber zu widersprechen? Ein gutes Gespräch ist aber kein Schlagabtausch von Aussage und

Gegenargument, sondern trägt zu gegenseitigem Verständnis bei. Achte also mal darauf, ob du deinen Gesprächspartner wirklich verstehen willst oder ob du wieder nur abwartest, bis du reden darfst.

Um ein konstruktives Gespräch zu führen, ist es außerdem wichtig, verschiedene Themen und Zeitstränge nicht zu vermischen. Aussagen, die der Kategorie Schuld angehören, beziehen sich auf Sachverhalte der Vergangenheit, sollten aber für eine gelungene Kommunikation auf die Zukunft ausgerichtet werden. Anstatt z.B. vorwurfsvoll zu fragen: „Warum hast du Margarine gekauft?“, sei lieber konstruktiv und sage: „Bitte kauf das nächste Mal Butter.“

Aussagen, die eine Wertung vornehmen, stehen für die Gegenwart und sollten dementsprechend nicht auf Zukunftsspekulationen beruhen. Eine Formulierung wie „Ein grüner Kanzler wird den Wirtschaftsstandort Deutschland ruinieren.“ vermischt Fakten und Meinung, und bewertet noch nicht Eingetretenes. Einer konstruktiven Diskussionskultur ist ein solcher Satz nicht zuträglich. Geht es dagegen um Wahlmöglichkeiten, ist eine Aussage in der Gegenwartsform verwirrend, etwa „Ich heirate nicht, weil Ehe nichts mit Liebe zu tun hat“, denn Wertung und Wahl werden hier nicht klar getrennt. Wahloptionen richten sich auf Zukünftiges und sollten für ausreichende Klarheit genau so formuliert werden: „Ich werde heiraten, wenn dies für mich und meine Partnerin Sinn ergibt.“

Mit diesen einfachen Mitteln wird es dir gelingen, viel klarer zu kommunizieren. Die ultimative Klarheit gibt es natürlich nicht, aber mit einer geschärften Wahrnehmung und einer bewussten Gesprächsführung kannst du viel erreichen.

Zusammenfassung

Die Kernaussage dieses Buches ist:

Die Fülle der Informationen, die uns täglich erreicht, schafft nicht unbedingt mehr Klarheit. Niemand nimmt uns die Aufgabe ab, Informationen einzuordnen und zu verarbeiten – mit anderen Worten: nachzudenken. Auch die Kommunikation mit unseren Mitmenschen können wir klar gestalten, etwa mit einer bewussten Wahrnehmung und einer aufmerksamen Gesprächsführung.

Was du konkret umsetzen kannst:

Denke nach.

Wähle kritischer aus, welche Informationen du aufnehmen willst, und nimm dir die Zeit, über das Erfahrene nachzudenken.

Handle bedacht.

Bevor du etwas Skandalöses auf Facebook teilst, prüfe, ob die Sache überhaupt stimmt.

Höre zu.

Versuche bei Gesprächen in erster Linie, dein Gegenüber zu verstehen, und nicht, ihm zu widersprechen.

Buch im Amazon Shop